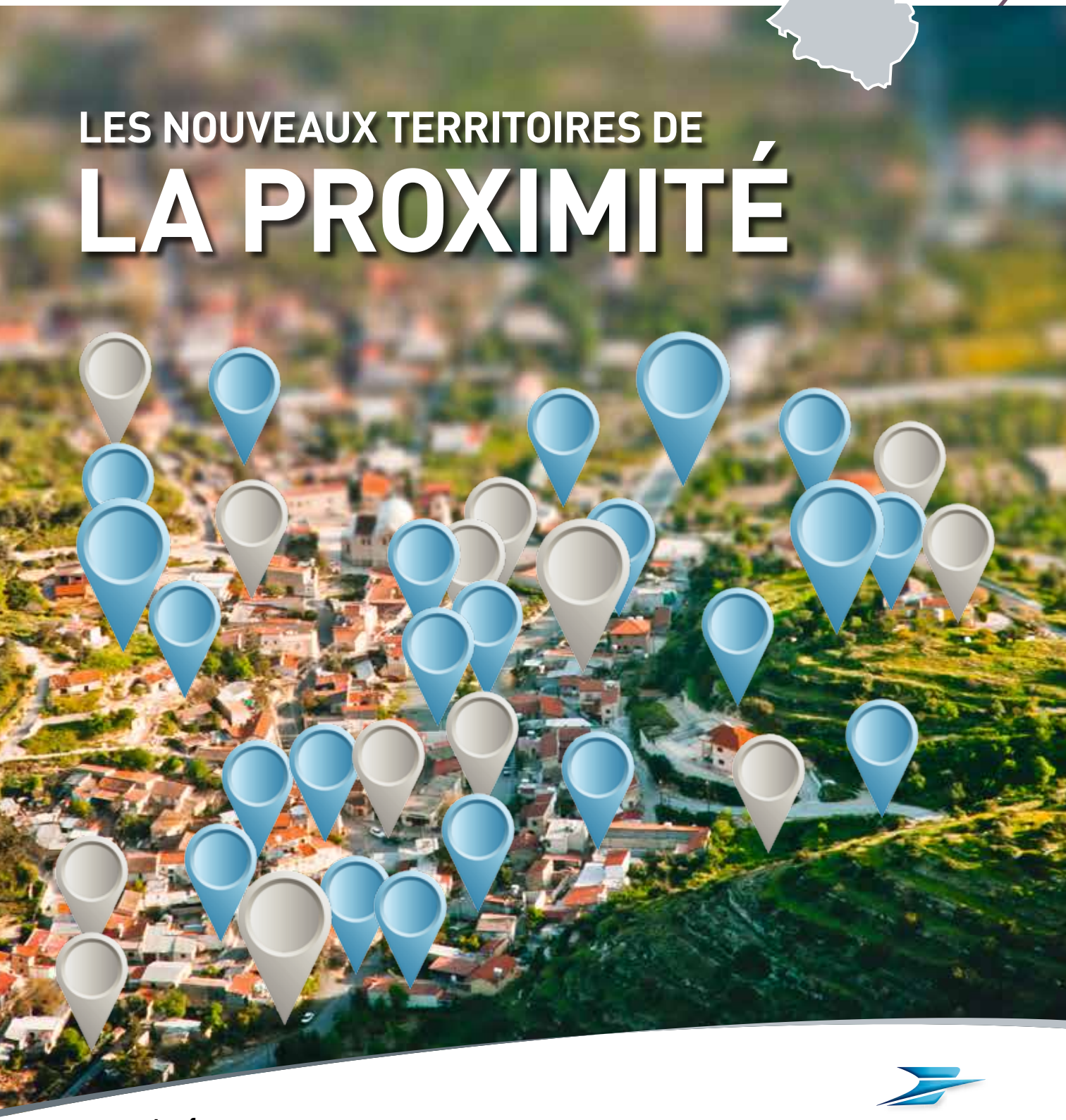
posteo
RÉFÉRENCES DE MODERNITÉ PUBLIQUE
NOVEMBRE 2013 # 37

AQUITAINE
Un territoire d'innovations
LA RÉGION EN POINTE

LES NOUVEAUX TERRITOIRES DE LA PROXIMITÉ



www.posteo.fr

LE GROUPE LA POSTE

Bretagne

MUNICIPALES : ACCOMPAGNER ET SIMPLIFIER

POUR ACCOMPAGNER LES COMMUNES BRETONNES LORS DES ÉLECTIONS MUNICIPALES DE MARS 2014, LA POSTE PROPOSE UNE SOLUTION FACILITANT LEUR LOGISTIQUE : IDENTIFIER LES ÉLECTEURS AYANT DÉMÉNAGÉ ET CONNAÎTRE LEUR NOUVELLE ADRESSE SIMPLIFIE EN EFFET LE NÉCESSAIRE TRAVAIL DE MISE À JOUR DES FICHIERS ÉLECTORAUX. POUR LES COMMUNES DE PLUS DE 20000 HABITANTS, LA POSTE PROPOSE UN SERVICE GLOBAL INÉDIT DE FIABILISATION DU FICHIER ÉLECTORAL MAIS AUSSI LA MISE SOUS PLI DE LA PROPAGANDE.

Contact : christophe.lebeus@laposte.fr

Champagne-Ardenne

LE GROUPE LA POSTE S'ENGAGE DANS LE NUMÉRIQUE EN RÉGION

Dans le cadre de l'InnovationWeek, Le Groupe La Poste a réuni à Reims, le 10 octobre, une soixantaine de décideurs locaux à « Perspectives en région », événement organisé en partenariat avec Orange, EDF, la SNCF et la Caisse des dépôts, autour de Daniel Kaplan, cofondateur de la Fondation Internet nouvelle génération (Fing). L'objectif était de mettre en perspective les atouts du numérique dans les territoires. Pour Jean-Noël Collin, délégué régional du Groupe en Champagne-Ardenne, la soirée a également permis « de montrer que les offres numériques proposées par La Poste donnent la possibilité de développer encore plus la proximité, en faisant converger le réseau physique et la présence numérique ».

Alsace

UN CAFÉ POSTAL PLEIN DE FAIR-PLAY

Depuis quelques mois, Le Groupe La Poste en Alsace propose le Café Postal, initiative permettant à des personnalités d'échanger avec le public sur des pistes d'actions pouvant influencer positivement notre société. Les sujets traités sont toujours en cohérence avec les engagements du Groupe La Poste. Le 9 septembre, la Maison de la Région d'Alsace a ainsi accueilli un Café Postal sur le thème du fair-play, en lien avec le partenariat arbitrage et l'engagement civique de l'entreprise. Les notions de respect, de reconnaissance de la dignité d'autrui et l'importance de l'environnement y ont été abordées par Yann Martin, philosophe, et François Keller, entraîneur du Racing Club Strasbourg Alsace de football. Ce dernier a conclu le rendez-vous avec justesse : « Le fair-play commence dans la vie de tous les jours. »

Rhône-Alpes

UNE E-LOGISTIQUE DE POINTE

Morin Logistic, filiale de La Poste, a inauguré le 11 septembre, sur la plate-forme de Saint-Quentin Fallavier, une unité de production dernier cri. Cette chaîne totalement mécanisée, dédiée à la logistique B to C, a des caractéristiques uniques en Europe. Grâce un investissement de 5 millions d'euros, la filiale garantit à ses clients une rapidité inégalée dans la préparation et dans l'expédition, le jour même, des commandes. Ce nouvel outil permet au Groupe La Poste d'apporter des réponses adaptées aux e-commerçants. Le Groupe conforte ainsi sa position de leader de la logistique e-commerce en France et réaffirme sa présence sur l'ensemble de cette chaîne de valeur.

Auvergne

100 000 EUROS DE CA EN ESAT

Le 21 juin, La Poste en Auvergne recevait le premier prix du Trophée régional des entreprises pour son action auprès des Établissements et services d'aide par le travail (ESAT), organisé par l'Association des responsables d'établissements et services de travail protégé en Auvergne (ARESTPA). Avec, en 2011, un chiffre d'affaires de plus de 100000 euros répartis sur 28 ESAT, La Poste en Auvergne relaie l'engagement fort du Groupe en faveur des populations en situation de handicap, inscrit dans sa politique de responsabilité sociale et environnementale (RSE).

Languedoc-Roussillon

RENCONTRE ENTRE POSTIERS ET CHEMINOTS ÉLUS

Le Groupe La Poste en Languedoc-Roussillon et la Délégation régionale de la SNCF ont invité à Montpellier, ce 14 novembre, les postiers et cheminots ayant un mandat électif. Entre autres échanges sur les questions locales, les participants se verront présenter par les délégués régionaux la stratégie des deux entreprises, notamment les thèmes de la fracture territoriale et des prêts aux collectivités de La Banque Postale. Un temps d'échange privilégié qui illustre l'attention portée aux collaborateurs ayant choisi un engagement citoyen, et la volonté de favoriser leur accès direct à l'information.

« UN ENGAGEMENT COMMUN POUR LA PROXIMITÉ »

COMMENT APPRÉHENDEZ-VOUS LA RELATION ENTRE LA POSTE ET LES ÉLUS ET ACTEURS PUBLICS LOCAUX ?

« Les relations de confiance entre Le Groupe La Poste et les élus se sont renforcées ces dernières années. Et cela, grâce à l'impulsion conjuguée de Jean-Paul Bailly, désormais président d'honneur de notre Groupe, et des élus, notamment ceux qui, durant leur mandat, se sont impliqués dans les commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT). Mais il reste encore un écart de perception entre les efforts que le Groupe déploie et le ressenti de certains élus. Nous devons y travailler. À cet égard, un principe fondamental de notre relation – le dialogue et la concertation – doit être perpétué. Notre engagement commun est de valoriser le service public territorial de proximité qui nous rassemble. »

QUELS SONT AUJOURD'HUI LES DÉFIS MAJEURS DU GROUPE LA POSTE ?

« Notre groupe est confronté à un triple défi : industriel, économique, social. Défi industriel et économique avec l'impact de la révolution numérique sur nos activités. Défi social pour rassembler autour de nous les 266 000 salariés du Groupe, les représentants des territoires, la société civile. La révolution numérique va s'accélérer dans les années à venir. Nous devons nous y adapter, trouver les ressorts d'une croissance durable, repenser l'exercice de nos missions et - pourquoi pas ? - inventer de nouveaux services publics. »

EN TERRITOIRES, QUELS AXES ESSENTIELS ALLEZ-VOUS SUIVRE ?

« La révolution numérique nous en assigne deux. Premier axe : avancer sur le chemin d'une mutualisation des services de proximité. Le second axe tient à la nature même du numérique. Il doit avoir un but d'usage, d'accès à la connaissance, d'accès aux produits : Facteo pour nos facteurs, des tablettes pour nos clients… C'est dans ce sens que nous devons aller pour assurer le développement du service public de proximité territoriale auquel nous tenons tous. »

[Intervention de Philippe Wahl lors de la réunion des présidents de CDPPT les 1 et 2 octobre 2013]

SOMMAIRE #37

4 | FORMATS COURTS
L'actualité de la modernité publique

6 | ENJEUX PUBLICS
Le Groupe La Poste acteur des nouvelles proximités

10 | PROSPECTIVES
Les Quartiers numériques, un nouvel enjeu

11 | ARGUMENTS
« "Faire ensemble" au service des territoires prioritaires »
Par Jean-Michel Jaouen, directeur de la Mission Politique de la ville à Nantes Métropole

ÉDITION AQUITAINE

12 | PERSPECTIVES
Un territoire d'innovations

15 | PERFORMANCES
Priorité au développement des territoires

16 | PRÉSENCES RÉGION AQUITAINE

19 | SOLUTIONS
S'appuyer sur un lien de confiance

20 | EN VUE
Jeanine Domat : le sens du dialogue

Postéo, le magazine d'information des décideurs publics locaux, est édité par la Direction de la communication Groupe, 44 boulevard de Vaugirard, CP V602 – 75757 PARIS CEDEX 15. DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : Vincent Relave. DIRECTEUR DE LA RÉDACTION : Pierre-Angel Gay. RÉDACTRICE EN CHEF : Marie-Jo Duchesne. RÉDACTRICE EN CHEF ADJOINTE : Auriane Roussel. RÉALISATION : Ipanema Éditions. CRÉDITS PHOTO : Groupe La Poste, D.R., André Tudela, Jean-Marc Gourdon, Thierry Débonnaire, Laurent Cheviet, Shutterstock (Jesus Sanz, Youri Gubin, Kirill_M, Simon Bratt). IMPRIMERIE : L'Imprimerie solidaire. ISSN en cours. Dépôt légal : novembre 2013. Dans cette publication, le masculin est le plus souvent utilisé comme représentant des deux sexes sans discrimination à l'égard des femmes et des hommes, et dans le seul but d'alléger le texte.
PEFC 10-31-1570

Économie numérique

LA BANQUE POSTALE PARTIE PRENANTE DE PAYLIB

Lancé par La Banque Postale, BNP Paribas et la Société Générale, le nouveau service de paiement en ligne Paylib dispense l'internaute de saisir ses coordonnées bancaires pour régler ses achats sur Internet. Il lui suffit d'adhérer au service auprès de sa banque et de cliquer, lors d'un achat, sur l'icône Paylib apparaissant sur le site. Le déroulement du paiement est alors supervisé et sécurisé par la banque : l'authentification/validation est effectuée par un système très innovant, directement dans l'application mobile bancaire ou via la saisie d'un code secret. Paylib apporte ainsi une réponse essentielle à une préoccupation majeure des Français : la sécurité de paiement sur Internet.
www.labanquepostale.fr/particuliers.html

Neutralité carbone

Total Zero fête son premier anniversaire

Le programme de compensation carbone Total Zero de GeoPost s'est étendu à 10 nouveaux pays à l'occasion de son premier anniversaire en juillet : Croatie, République tchèque, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pologne, Roumanie, Slovaquie et Slovénie. La compensation carbone de tous les colis livrés par le Groupe couvre désormais 18 pays, sans surcoût pour le client. Cette avancée confirme l'engagement climatique de GeoPost et renforce son avantage concurrentiel associé, qui se traduit pour les clients de l'entreprise par la possibilité d'améliorer leur propre empreinte carbone.

La Banque Postale

RÉMY WEBER NOMMÉ PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

La Banque Postale accueille son nouveau président Rémy Weber. Il mettra au service de La Banque Postale une carrière entièrement consacrée à la banque et son expérience de la banque de proximité.

C'est sur proposition de Philippe Wahl que le conseil de surveillance de La Banque Postale, réuni en séance le 15 octobre, a nommé Rémy Weber président du Directoire de La Banque Postale. Cet Alsacien de 55 ans succède ainsi à Philippe Wahl, aujourd'hui président-directeur général du Groupe La Poste et président du conseil de surveillance de La Banque Postale. En parallèle, Rémy Weber est nommé directeur général-adjoint du Groupe La Poste et membre du Comité exécutif.

Une carrière dédiée à la banque

Depuis 2002, Rémy Weber était président-directeur général de CIC Lyonnaise de Banque (groupe Crédit Mutuel). Entré dans l'établissement en 1993 en qualité de directeur régional, il a acquis une grande expérience de la banque de proximité. Rémy Weber a débuté sa carrière à la Banque française du commerce extérieur (BFCE), en 1983, puis a rejoint l'Administration en tant que chargé de mission au service des Affaires internationales de la Direction du Trésor avant de regagner la BFCE en 1990. Diplômé de l'IEP d'Aix-en-Provence et de HEC, Rémy Weber est également chevalier de la Légion d'honneur et chevalier des Arts et des Lettres. À la tête de La Banque Postale, il aura tout particulièrement à cœur de continuer à œuvrer aux côtés des collectivités territoriales. •

Expérimentation/
nouvelles technologies

DES TABLETTES NUMÉRIQUES À DISPOSITION EN APC

La Direction de l'Enseigne de La Poste expérimente, en Agences postales communales (APC), la mise à disposition de tablettes numériques à usage des clients. Il s'agit d'étendre l'offre de services en agences postales et de répondre ainsi à la demande des élus en améliorant l'attractivité des points de contact et en développant le numérique en zone rurale. Le dispositif sera déployé dans 50 agences supplémentaires d'ici fin 2013. L'objectif est d'aider les populations rurales à accéder, grâce à des agents formés, aux services en ligne de La Poste et d'autres sites publics partenaires comme la CAF ou Pôle emploi.

Vu à la TV

HISTOIRES DE TIMBRES SUR LCP-AN

La série *Histoires de timbres*, produite par l'Adresse, le musée de La Poste, écrite et réalisée par Christophe Gaillard, est diffusée depuis le 9 septembre sur la chaîne de l'Assemblée nationale. Chaque épisode de 2 minutes présente un timbre et l'époque de son émission. Une manière originale de faire revivre le « Paquebot Normandie », « Jean Jaurès » ou encore « Clovis ». Cette première saison de 46 épisodes sera peut-être suivie d'une deuxième. La projection organisée le 25 septembre au musée de La Poste en présence de représentants de la chaîne LCP-AN, de Phil@poste et de l'ADphile, a rencontré un vif succès.

[Le SAE choisit Greenovia]

Succès

Greenovia choisie par le SAE

Choisie pour son expertise en stratégie et mise en œuvre de solutions de mobilité durable, la filiale du Groupe La Poste Greenovia a accompagné la Mission interministérielle parc automobile (MIPA) du Service des achats de l'État (SAE). Cette assistance s'est déroulée dans le cadre du volet déploiement opérationnel infrastructure et véhicule électriques du plan de soutien à la filière automobile de l'Etat. Les missions de Greenovia, qui se sont déroulées de décembre 2012 à juin 2013, ont permis d'aider à la formalisation et au suivi des plans d'action visant à atteindre l'objectif de 25 % de renouvellement des véhicules en électrique et hybride.

INSTANTANÉS

Le chiffre

900 millions

C'est le montant en euros investi en six ans au titre du contrat de présence postale territoriale 2008-2013, dont 205 millions – soit près de 23 % – ont été consacrés aux zones prioritaires.

Le site

posteo.fr

Le site de votre magazine *Postéo* fait peau neuve. Source d'informations pour les décideurs publics locaux, posteo.fr propose des contenus variés suivant l'actualité de la modernité publique. N'hésitez pas à vous inscrire à la newsletter associée !

La publication

L'essentiel de la RSE 2012

L'essentiel de la RSE 2012 du Groupe La Poste est paru. Un document de 24 pages illustrant l'engagement du Groupe en faveur de la responsabilité sociale et environnementale – un engagement pris dès 2003, inscrit au cœur de sa stratégie depuis 2011 – et dressant le bilan des actions entreprises. À télécharger sur **legroupe.laposte.fr**

Proximité

LE GROUPE LA POSTE ACTEUR DES NOUVELLES PROXIMITÉS

Nouvelles technologies, évolution des modes de vie, pyramide des âges, poursuite de la croissance urbaine, revitalisation des campagnes, nouvelles aspirations... Le Groupe La Poste consolide son engagement de service et de création de lien social au cœur des territoires en s'adaptant aux nouvelles formes de proximité.

« Au début des années 2000, nous avons fait le choix d'être une entreprise de proximité, une orientation stratégique attendue par l'État et les élus, conforme à nos métiers historiques », rappelle Jacques Savatier, directeur des affaires territoriales et du service public du Groupe La Poste. Aujourd'hui, la notion de proximité, très en vogue, est au cœur des nouvelles attentes des populations et, par conséquent, du développement des territoires.

De la proximité aux proximités

La proximité est devenue multiple. « Si le terme renvoie d'emblée à la notion de distance, la proximité n'est plus seulement géographique », rapporte André Torre, directeur de recherche à l'Inra et AgroParisTech*. Le développement d'Internet et de l'e-commerce, qui abolit les distances et instaure une proximité virtuelle entre l'internaute et l'entreprise ou l'organisme, en est un premier exemple. Le sentiment d'appartenance développé par les membres d'un réseau social ou d'une communauté d'intérêts sur Internet en est un autre. André Torre fait ainsi émerger la notion de proximité « organisée », d'essence relationnelle, qui s'applique aux membres d'une même organisation sociale, économique ou institutionnelle. Cette proximité organisée s'exprime aussi dans les initiatives locales relevant de l'économie de proximité, entre producteurs et consommateurs par exemple, et rejoint ici la proximité géographique. Les nouvelles proximités incluent en outre la solidarité, en direction des personnes âgées ou en situation fragile, de plus en plus nombreuses.

La proximité géographique en mouvement

S'agissant de la proximité géographique, liée à la distance et aux infrastructures de transport, elle se transforme, au gré de l'évolution des modes de vie et du paysage urbain, et change de lieu d'exercice. Pour Jean-Pierre Orfeuil, professeur à l'Institut pour la ville en mouvement (IVM, Paris), elle se déploie en direction des nouveaux centres-villes recréés en banlieue pour compenser l'étalement urbain ; dans les nouveaux quartiers de type « village », très prisés ; à travers les nouveaux modes de consommation, qui se déplacent du lieu du domicile vers le lieu de travail ●●●

** André Torre est également rédacteur en chef de la* Revue d'économie régionale et urbaine (RERU).

L'AVIS DES EXPERTS

JEAN-PIERRE ORFEUIL, professeur à l'Institut pour la ville en mouvement (IVM), Paris

« Dans l'espace métropolitain, le lieu du domicile n'est plus représentatif du potentiel de marché. L'époque du bureau de poste sur la place du village est révolue. Car la géographie temporelle coïncide de moins en moins avec la géographie physique. Il faut se placer désormais sur l'espace de flux, dans les gares, les pôles d'emploi ou les centres commerciaux, avec des points relais ouverts aux heures adaptées. Le lieu d'accueil physique reste néanmoins indispensable. Les populations qui ne savent pas se servir d'un automate en ont besoin. »

JACQUES SAVATIER, directeur des affaires territoriales et du service public, Le Groupe La Poste

« Les territoires hier en voie de désertification se repeuplent : 25 000 communes de moins de 2 000 habitants, sur un total de plus de 32 000, ont vu leur population progresser entre 1999 et 2010. L'ensemble du territoire devient donc demandeur de services car les populations y sont imprégnées de la même culture urbaine. Poussée par la crise qui a accéléré les mutations structurelles liées au développement de la société numérique, La Poste s'est organisée pour y répondre, en adaptant notamment son organisation et son offre territoriales. »

Zoom

Mutualisation de services
L'exemple de Bordeaux et la métropole du quart d'heure

La mutualisation de services est devenue une nécessité pour poursuivre efficacement l'aménagement du territoire. En qualité d'opérateur engagé, La Poste pilote actuellement le projet de « La métropole du quart d'heure » en partenariat avec la Communauté urbaine de Bordeaux. Ce projet vise à mettre à la disposition des habitants tous les services du quotidien, sous forme de conciergeries de quartier et à moins de 15 minutes à pied ou en vélo de leur domicile ou lieu de travail. L'agglomération de Bordeaux connaît en effet un développement tel que l'accès aux services de base – alimentation, produits frais, blanchisserie, cordonnerie ou services administratifs – devait être repensé. Trois sites d'expérimentation sont d'ores et déjà à l'étude : la zone intermodale Rive droite, la zone fonctionnelle CHU-Campus et Euratlantique, le quartier de la future gare.

••• et sur le trajet domicile-travail, pour un accès facilité durant les heures ouvrables. Des besoins de proximité se font également jour dans les déserts ruraux, qui se repeuplent peu à peu.

Nouvelles proximités, contrainte et opportunité

L'émergence des nouvelles proximités et des besoins associés signe assurément un changement d'époque. Le Groupe La Poste a anticipé la mutation. « Notre organisation a été adaptée pour répondre aux nouvelles demandes et intégrer la dimension numérique. Une contrainte qui s'est transformée en opportunité car le numérique est un moyen de réinventer nos services à la population », explique Jacques Savatier. Le Groupe La Poste s'est ainsi tourné activement vers les services aux particuliers, à travers l'offre Facteurs Services Plus par exemple, qui permet aux facteurs de rendre un service élargi. Au-delà, le Groupe s'est investi dans les services numériques de proximité, via des offres innovantes ou des partenariats impliquant opérateurs privés et collectivités locales. Une voie nouvelle pour développer ses activités en consolidant son rôle d'acteur de lien social.

La Poste intègre la proximité numérique

Avec son service numérique GRC Localeo, La Poste apporte aux collectivités locales une réponse pointue en matière de Gestion Relation Citoyen, gage d'une proximité renforcée avec la population. La Poste s'est également associée au projet de la ville de Sceaux, qui a lancé la toute première conciergerie numérique de proximité. Cette place de marché virtuelle permet aux résidents de commander sur le site puis de retirer leurs achats chez le commerçant ou dans une consigne automatisée de La Poste près de la gare (point Cityssimo Outdoor).

> « Le numérique est une opportunité pour réinventer nos services. »

L'investissement du Groupe dans les services de logistique urbaine se mesure également à la croissance du réseau Pickup Services (filiale de La Poste), qui compte des points de retrait dans plus de 6 000 commerces. Développement du numérique encore avec Facteo, le smartphone des facteurs qui fait d'eux des facteurs 100 % connectés. Le système sera d'ailleurs le support de nouveaux services aux particuliers.

L'adaptation de la présence physique

La présence physique du Groupe s'ajuste aux nouveaux besoins de proximité. Dans les zones urbaines à croissance rapide ou

50 % DES FRANÇAIS

72 % DES ENTREPRISES

déclarent se sentir proches de La Poste (Observatoire de la réputation 2012).

dans les zones rurales en cours de revitalisation, la mutualisation de services, en partenariat avec les opérateurs et collectivités concernées, constitue un axe de travail majeur (voir encadré Zoom p. 7). Les zones urbaines sensibles (ZUS) sont également privilégiées, en particulier par La Banque Postale dans le cadre de sa mission d'accessibilité bancaire. Dans ce contexte, les 17 000 points de contact du Groupe La Poste – premier réseau de proximité de France – demeurent un atout décisif pour investir le territoire des nouvelles proximités en alliant les dimensions physique et numérique. « C'est la combinaison de la proximité géographique et de la proximité "organisée" qui fonde le développement des territoires », avance André Torre. Une solution gagnante donc, pour une interaction optimale entre La Poste, les collectivités et les citoyens. •

[Des experts témoignent]

LE POINT DE VUE DES DÉCIDEURS

MIREILLE ELOY, maire de Boutigny-Prouais, présidente de la Commission départementale de présence postale territoriale d'Eure-et-Loir

« Facteo est une bonne évolution. C'est un outil moderne, plus agréable pour le facteur et pour le client. Signer sur un écran, c'est plus pratique. La tournée est préenregistrée sur l'appareil, il n'y a pas d'oubli. Au retour, les informations et signatures recueillies sont vite collectées. Le système permet d'éviter les erreurs. Il permet aussi d'ouvrir le facteur, qui est un homme de confiance, à d'autres services et de faire de lui un vrai facteur de proximité. »

YVES KRATTINGER, sénateur et président du conseil général de Haute-Saône

« Nos concitoyens ne demandent pas un point Poste dans chaque commune, un accès "pas trop loin" leur suffit. En revanche, la demande de rapidité et d'efficacité est forte. Ils veulent que le courrier aille vite. Car le numérique a bousculé les habitudes. Or, le système de distribution actuel ne va pas aussi vite qu'Internet. Nos concitoyens veulent aussi de l'information. Le courrier par Internet et la distribution d'informations seront donc sûrement un enjeu pour La Poste. Le contact physique peut se réduire mais pas totalement car les nouvelles technologies ne seront jamais une réponse pour 100 % de la population, en particulier en zone rurale. Le maintien du facteur, par exemple, passera par l'extension des services rendus. D'une manière générale, plus La Poste proposera de nouvelles prestations, plus elle renforcera son rôle d'acteur de proximité. »

[Yves Krattinger, sénateur de la Haute-Saône]

AILLEURS EN EUROPE

LA POSTE ALLEMANDE, UNE ORIENTATION DIFFÉRENTE

Alors que la poste française a fait le choix, dans les années 2000, d'une stratégie de proximité au service des particuliers, des collectivités et de l'ensemble du territoire national, la poste allemande a choisi de se recentrer sur les segments Colis-Express, logistique internationale et fret aérien et maritime, en visant un développement international. Une prise de participation majoritaire dans DHL International en 2001 puis le rachat en 2003 de la société Airborne Express lui ont permis de prendre rapidement position sur le marché de l'Express.
Dans le même temps, l'Enseigne de la poste allemande a procédé à l'externalisation de l'ensemble de ses points de contact, en franchise ou partenariat. Ses plus grands bureaux de poste ont été cédés à la Postbank, elle-même vendue à la Deutsche Bank en 2009. « La banque n'est pas notre métier », déclarait le président de la poste allemande en 2008, lors de la mise en vente de la Postbank. La poste allemande a ainsi fait le choix de devenir une grande entreprise de logistique, au rayonnement international.

Présence postale

LES QUARTIERS NUMÉRIQUES, UN NOUVEL ENJEU

Vecteurs de développement de l'attractivité de la France dans le monde, de création d'emplois, de visibilité pour nos start-up, les nouveaux Quartiers numériques sont aussi une opportunité unique pour Le Groupe La Poste.

Pour se donner les moyens d'entrer dans la compétition internationale des écosystèmes numériques, la France entend faire émerger en son sein ses propres « Tech Cities », des zones d'activité délimitées, qualifiées de Quartiers numériques par le gouvernement et réunissant grandes entreprises, start-up, universités, écoles d'ingénieur, centres de recherche et acteurs du financement. Leur enjeu est de disposer d'une taille critique suffisante pour devenir des pôles d'attractivité et faire émerger ainsi les champions du numérique français de demain.

Quartiers numériques : top départ

À la suite de l'annonce du projet par le gouvernement en octobre 2012, une consultation publique a été initiée le 8 février 2013. Résultat, 700 propositions émanant de tous types d'acteurs ont donné lieu à un rapport confié à la Caisse des dépôts et consignations et remis au Premier ministre le 28 juin. Au sommaire, huit recommandations pour la mise en œuvre de ces Quartiers numériques, parmi lesquelles : mise en réseau de quartiers d'excellence, reconnaissance de Paris comme métropole numérique, déploiement d'une marque ombrelle unique pour assurer la visibilité et la promotion de ces quartiers à l'international, ultra-haut débit fixe et mobile, connexions avec les autres capitales numériques, développement d'un dispositif fiscal attractif… Un appel à projets devrait être lancé mi-novembre pour les collectivités locales et les premières labellisations pourraient intervenir dès le premier semestre 2014.

La Poste dans les starting-blocks

« Les Quartiers numériques, nous voulons y être dès le début. Nous avons un nouveau modèle d'offre de services de proximité à réinventer en faisant converger usages numériques, réseaux de nos implantations de bureaux, réseau humain de nos facteurs. Nous devons donc capter à la source les innovations qui feront les usages de demain », avance Agnès Grangé, déléguée du Groupe La Poste en Aquitaine, impliquée aux côtés d'autres acteurs territoriaux dans la création d'un pôle numérique régional à Bordeaux. Le numérique, au cœur de la stratégie du Groupe La Poste, implique ainsi une présence naturelle du Groupe dans les nouveaux Quartiers numériques. •

L'AVIS DE L'EXPERT

PHILIPPE DEWOST, directeur de la mission Quartiers numériques à la Caisse des dépôts

« L'enjeu des Quartiers numériques, pour les collectivités locales qui ont la taille suffisante et souhaiteront s'engager dans la démarche, sera de valoriser et de fédérer leurs écosystèmes numériques existants : start-up, centres de R & D, grandes entreprises, Fab Labs… L'ambition est celle de l'attractivité, en direction des entrepreneurs et des investisseurs étrangers. La France dispose d'un potentiel réel, sans doute supérieur à celui de Tech City à Londres ou de Berlin ; mais il reste à manifester ce potentiel par la mise en réseau de toutes les initiatives et par leur promotion à travers une marque unique et puissante. L'enjeu est également celui de la formation avec, à la clé, une croissance et une valorisation de nos capacités de développement logiciel. Les collectivités locales qui fédéreront autour de cette ambition l'ensemble des acteurs publics et privés de leur territoire, en portant une attention particulière aux principes d'émergence et de sélectivité, pourront récolter très rapidement les fruits d'une telle démarche collective. »

[Les quartiers numériques, l'exemple aquitain]

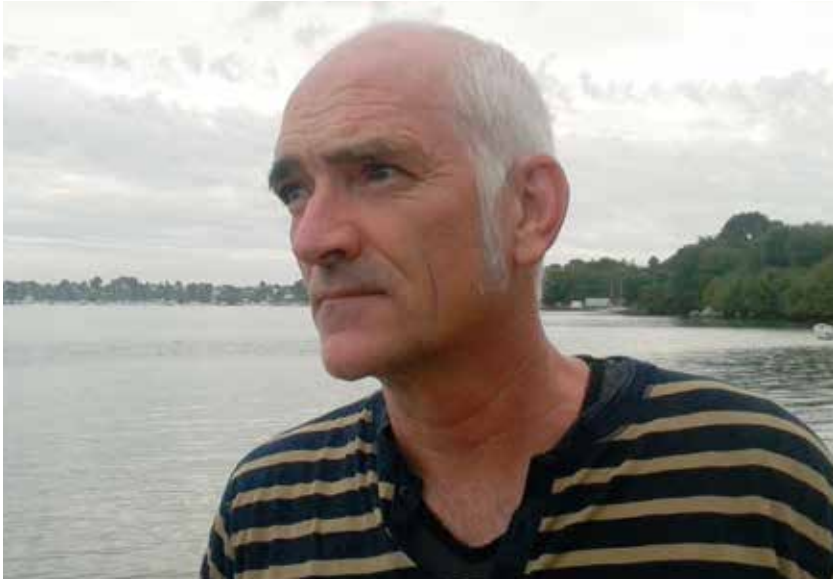
« FAIRE ENSEMBLE » AU SERVICE DES TERRITOIRES PRIORITAIRES

PAR JEAN-MICHEL JAOUEN, directeur de la Mission Politique de la ville à Nantes Métropole

En matière de politiques publiques de réduction des écarts sociaux et territoriaux, la communauté urbaine de Nantes Métropole* a ouvert le dialogue aux opérateurs de services publics, parmi lesquels La Poste. La parole à Jean-Michel Jaouen.

Avec 2 500 zones prioritaires en France, la tâche est ample. Les collectivités mobilisent en leur faveur les politiques publiques ainsi que celles de leurs partenaires – État, Région, Département, Commune – pour garantir l'accès à des services de qualité dans ces quartiers difficiles. C'est la condition *sine qua non* de la bonne intégration des habitants dans la vie locale. Au-delà, un rapprochement avec les opérateurs de services publics est nécessaire, certains services étant de leur ressort, par délégation de l'État, et non de celui de la métropole. C'est ainsi qu'à Nantes Métropole, nous avons fait le choix de réunir tous ces opérateurs, dont La Poste, et d'ouvrir le dialogue avec eux. Notre but : partager l'objectif commun d'un service public de qualité sur ces territoires prioritaires, et faire en sorte que le sort des habitants en situation de vulnérabilité s'améliore.

La construction de cette plate-forme de dialogue avec les entreprises de services publics est essentielle. Il s'agit de voir comment nous pouvons « faire ensemble ». À Nantes Métropole, plusieurs actions concertées ont ainsi vu le jour. En 2011, une convention a été signée entre le centre communal d'action sociale (CCAS) de la Ville de Nantes et La Banque Postale pour permettre aux clients en situation financière fragile d'être informés de la possibilité d'être accompagnés par le CCAS.
Plus récemment, La Poste nous a alertés en prévision d'une évolution de son dispositif d'accueil et de services avec, notamment, l'arrivée des automates. Nous avons partagé avec elle notre inquiétude de voir mises à distance certaines populations ne sachant pas utiliser ces services. J'ai alors proposé à La Poste de rencontrer l'Association pour l'intégration bancaire (APIB), une association que nous avons soutenue pour assurer la médiation entre la banque et ses clients en difficulté ou en situation d'exclusion bancaire. Une expérimentation a ainsi été menée en collaboration avec l'APIB sur le site de La Poste concerné, dans le quartier de Bellevue entre Nantes et Saint-Herblain, afin d'évaluer les besoins d'accompagnement.
Ces exemples illustrent le bien-fondé d'un partenariat étroit entre la direction de la Politique de la ville et les opérateurs désireux de développer leurs services sur les territoires prioritaires. Nous les aidons à assumer leurs missions de service public, ils nous aident à conduire nos politiques publiques. Le renforcement de leur présence est impératif. L'absence d'opérateur dans ces quartiers serait une mise en difficulté supplémentaire pour leurs habitants. À nous de veiller en revanche à ce que le service puisse être rendu et que la qualité de service s'améliore. L'intérêt de « faire ensemble » est aussi de favoriser le développement de l'activité économique et de l'emploi sur ces territoires. Un dialogue local, donc, pour un enjeu global. •



** Nantes Métropole regroupe 24 communes, associées depuis janvier 2001.*

BIO EXPRESS

- **1960** Naissance
- **1988** Formation d'éducateur spécialisé
- **1997** Diplôme de hautes études en pratiques sociales (DHEPS)
- **2000-2009** Chef de projet Politique de la ville, Nantes
- **2009 à aujourd'hui** Directeur de la Mission Politique de la ville, Nantes Métropole

postéo
RÉFÉRENCES DE MODERNITÉ PUBLIQUE

RÉGION AQUITAINE

Le cahier régional de *Postéo* est édité par la Délégation régionale de La Poste en Aquitaine, 52, rue Georges-Bonnac 33300 BORDEAUX.
Directeur de la publication : Agnès Grangé.
Directeur de la rédaction : Béatrice Sabouret.
Rédactrice en chef : Christine Magnanou.
Contributions : Éric Bordenave, Katia Bruneau, Cyrille Cayeux, Franck Collignon, Catherine Duval, Nathalie Guillotin, Sylviane Hérault, Elise Le Tanneur, Jacques Le Van Hong, Maëlle Machat, Éric Ravaute, Chantal Touzaa, Génia Vargaftig.
Crédits photo : José Barada, Cyrille Cayeux, Nathalie Guillotin, Maëlle Machat, Julie Rey, mairie de Savignac - Lédrier - Alain Charrier - Vasiliy Koval / Éléonore H - Fotolia.
ISSN 2109-5337

> L'innovation est aussi source de développement et de création d'emploi sur le territoire

UN TERRITOIRE D'INNOVATIONS

L'innovation répond à de multiples besoins sur le territoire. Pouvoirs publics, start-up, grands groupes unissent leur savoir-faire pour proposer les services de demain.

La région Aquitaine, première région de France pour la part budgétaire consacrée à la recherche et à l'innovation par habitant, dispose d'un tissu économique dynamique. 4 705 entreprises travaillent dans le secteur du numérique et emploient 23 000 personnes. En Gironde, on note une augmentation de 14 % des emplois numériques en 2011 dans les secteurs de l'e-santé, des jeux vidéo, de la géolocalisation, du transport intelligent, etc.

Offrir le meilleur de l'humain et du numérique

Le Groupe La Poste a sa place dans un écosystème innovant. Son ADN service public, sur les domaines de la communication et des échanges, et sa mission sociale forte, en font un partenaire incontournable sur le territoire. Les évolutions technologiques et sociétales lui imposent de s'adapter, voire d'anticiper, pour proposer les services de demain. Éco-mobilité, logistique, valorisation des déchets, développement d'un mobilier urbain connecté, ouverture des données,

services de proximité..., il ne cesse de se métamorphoser autour d'usages innovants porteurs de nouveaux services marchands, garants de son modèle économique. « Les usages transforment l'innovation en consommation de masse. Le numérique révolutionne les échanges et les échanges sont notre domaine, note Agnès Grangé, déléguée du Groupe La Poste en Aquitaine. La Poste peut s'appuyer sur la convergence de ses trois réseaux pour les mettre au service de la distribution et des services de proximité : physique (bureaux de poste, agences postales, Relais Poste, points relais colis, plates-formes Courrier...), humain (facteurs, guichetiers, banquiers, opérateurs colis...) et numérique (son offre digitale) ».

Un nouveau modèle de présence postale

Engagée dans une démarche d'innovation ouverte, La Poste s'associe à de multiples acteurs territoriaux (acteurs publics locaux, clients, monde académique, start-up, laboratoires de recherche) pour travailler sur des projets de développement de nouveaux services. Exemple sur le thème des services offerts par la ville de demain : le projet de Métropole du 1/4 d'heure. Initié par la communauté urbaine de Bordeaux (CUB), après une concertation citoyenne, il propose à chaque habitant d'accéder, en moins de 15 minutes et en mode doux, aux services du quotidien et aux principaux lieux de convivialité de la métropole. Le Groupe La Poste, fort de ses 87 points de contact et de ses 579 facteurs sur l'agglomération, en assure la maîtrise d'ouvrage. Première initiative concrète : l'identification par la CUB de quatre sites potentiels pour l'expérimentation de conciergeries de quartier intégrant les services postaux. Une application numérique pourrait voir le jour pour un accès encore plus grand des services.

Partager les savoir-faire

Toujours à Bordeaux, la direction numérique de La Poste collabore avec des start-up locales dans le cadre d'un « lab postal », incubateur de services, permettant de faire émerger des innovations technologiques dans les domaines du e-commerce, de l'habitat connecté ou de la géolocalisation. Associée à la start-up Connecthing, elle expérimente depuis un an la mise en place d'un réseau de tags codes 2D et NFC sur toutes les boîtes aux lettres de Bordeaux. À l'aide d'un smartphone, on peut accéder à un bouquet de ●●●

> Bientôt l'agence postale du Bouscat (33) sera dotée de tablettes numériques

L'AVIS DE L'EXPERT

ANNE-SOPHIE NOVEL*
Docteure en économie, intervenante au premier forum de l'économie collaborative de Bordeaux (septembre 2013).

Qu'est-ce que l'économie collaborative ?

« L'économie collaborative ou l'économie de partage est une tendance sociétale majeure. Aujourd'hui, le consommateur ne consomme plus en achetant des biens, mais en achetant de l'usage et de l'accès. Particuliers ou entreprises imaginent des solutions innovantes et économiques qui permettent de partager des biens, des lieux, des services ou des savoirs. »

Quels effets sur la ville de demain ?

« À terme, tout porte à croire que les logiques collaboratives vont promouvoir une autre dynamique urbaine : les villes ne seront plus vues comme des lieux intimidants, mais comme des places d'innovation avec une idée renouvelée du bien-être où les citoyens se définissent moins par ce qu'ils possèdent que par les expériences qu'ils font. »

Quelles pratiques les collectivités doivent-elles adopter ?

« On le voit, les citoyens, associés aux politiques de progrès durable (la mise en place du tri sélectif par exemple) deviennent acteurs du changement. Les impliquer dans une démarche collective fait évoluer leur perception individuelle, tout en modifiant la norme sociale. L'action collective et co-constructive est aujourd'hui indispensable pour faire avancer les solutions durables. »

* *Auteure de* Vive la co-évolution *(2012) et de* La Vie Share, mode d'emploi *(mai 2013) aux Éditions Alternatives.*

LES FACTEURS CONNECTÉS AVEC LE SMARTPHONE FACTEO

Avec le projet Facteo, La Poste développe de nouvelles activités pour répondre aux besoins de la société et pour compenser la baisse des volumes du courrier.
D'ici 2015, tous les facteurs seront dotés d'un smarphone qui les accompagnera dans leur activité. Il leur permettra de renseigner les clients en temps réel, par exemple sur la distribution d'un recommandé et facilitera le déploiement de nouveaux services de proximité.

> À Bordeaux, La Banque Postale teste actuellement le paiement mobile sans contact

services postaux et à des informations pratiques de la ville. Autre exemple de collaboration, avec la start-up girondine Snapp qui développe des applications mobiles. Elle a lancé FidMe, un porte-cartes de fidélité mobile, leader en Europe. Il s'agit de réunir cartes de fidélité et coupons de réduction dans le téléphone.

Des services en expérimentation avec des start-up locales.

« Nous travaillons avec La Poste depuis deux ans et testons actuellement la Carte Pro sur mobile (le service de La Poste destiné aux petits professionnels) dans cinq bureaux de poste », explique Laurent Bourgitteau, directeur général et fondateur de Snapp. FidMe est téléchargée dans 80 pays et compte près de 2,5 millions d'utilisateurs.

Le leader des services de proximité

Le Groupe La Poste veut créer un bouquet complet et innovant de services de proximité à domicile, qui engloberait aussi bien la protection du domicile et de la personne que la maîtrise des consommations énergétiques ou la télésanté. « Nous apportons notre marque, notre image de confiance et notre notoriété, note Agnès Grangé. Nos facteurs sont assermentés et sont au contact des foyers six jours sur sept, nous sommes à même d'offrir un bouquet de services via un concentrateur du réseau domiciliaire. Et c'est en rassemblant les énergies et les savoir-faire que nous réussirons », conclut Agnès Grangé. •

[En savoir plus sur l'innovation et l'offre numérique à La Poste]

Erratum

Contrairement à ce qui a été indiqué dans le numéro 36, page 18, La Poste, en Gironde, n'a pas signé de contrat avec l'association Atelier Graphite mais a élargi son programme d'accompagnement aux clientèles vulnérables via l'association Intermed.

> Le 16 septembre, Fleur Pellerin a rencontré les acteurs de l'écosystème numérique bordelais

LA POSTE SOUTIENT L'INITIATIVE NUMÉRIQUE

Le futur pôle numérique aquitain, installé au sein de la Cité numérique dans les anciens locaux du centre de tri postal de Bègles (33), regroupera clusters et associations qui y partageront leurs initiatives, leurs savoir-faire, dans un mode collaboratif au service de la croissance et de l'emploi. La Poste en Aquitaine est partie prenante de ce projet depuis sa conception. Le 16 septembre, Fleur Pellerin, ministre du redressement productif, chargée des PME, de l'Innovation et de l'Économie numérique visitait la Cité numérique. Elle a rencontré les acteurs de l'écosystème bordelais, laissant présager de bonnes perspectives à la candidature de l'agglomération pour bénéficier du futur label Quartiers numériques.

> La municipalité de Savignac-Lédrier (24) a fait confiance à La Banque Postale pour financer en partie son pôle touristique

PRIORITÉ AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Lignes de trésorerie, prêts à moyen ou long terme, les besoins de financement des collectivités sont nombreux. La Banque Postale accompagne les acteurs locaux, quelle que soit leur taille, dans le financement de leurs projets. Exemples en Dordogne.

Alors que les équipes de La Banque Postale Collectivités Locales sont installées et opérationnelles sur le territoire Midi-Atlantique, l'offre de La Banque Postale se veut constituée de crédits simples, accordés dans le cadre d'une tarification transparente et d'une approche responsable en matière de conseil et de risques. Bien que l'environnement financier ait évolué depuis l'annonce de son entrée sur ce marché l'an dernier, avec aujourd'hui des acteurs bancaires plus nombreux, La Banque Postale a trouvé sa place.

Si l'offre de crédits de La Banque Postale l'a séduit, c'est avant tout pour sa compétitivité.

Jacques Monmarson, vice-président du conseil général de Dordogne, explique : « Nous empruntons tous les ans à différents acteurs bancaires pour nos besoins relatifs à la voirie départementale, aux collèges… » Si l'offre de La Banque Postale l'a séduit c'est avant tout pour sa compétitivité : « La Banque Postale proposait les meilleurs taux. »

Un projet de pôle touristique

Les propos de Marguerite Cubertafon, maire de Savignac-Lédrier, sont convergents. Cette commune rurale, très fréquentée par les touristes qui visitent les forges de Savignac-Lédrier et les gorges de l'Auvézère, s'est naturellement tournée vers La Banque Postale pour financer son projet de pôle touristique (emprunt de 100 000 euros). Ce pôle touristique va contribuer à animer le bourg, qui dispose aussi d'un multiple rural et d'un café de pays. « Les relations avec La Poste étaient déjà historiques, indique l'élue, et puis l'attractivité de notre territoire constitue un enjeu majeur. Le pôle touristique positionne la commune comme un lieu de passage pour les randonneurs ». Le conseil municipal a validé le choix de La Banque Postale à l'unanimité. •

Contact : Vincent Corduan, directeur territorial Midi-Atlantique Collectivités Locales et Santé pour La Banque Postale au 05 56 56 53 44

UN MODE DE FINANCEMENT ALTERNATIF

La Banque Postale soutient Kisskissbankbank*, la plate-forme de financement participatif permettant aux créateurs et entrepreneurs de collecter des fonds pour financer leurs projets. Des projets autour de l'art, la culture, le journalisme, l'écologie, le sport, l'exploration, l'éducation, la technologie, sont présentés sur le site de la plate-forme. S'ils sont séduits, les internautes décident de les soutenir financièrement en faisant un don en ligne. Pour des jeunes entrepreneurs qui ont une fibre innovante, créative ou artistique, le financement participatif est une opportunité. Le soutien de la Banque Postale se traduit par un programme Coup de cœur qui sélectionne tous les mois des projets en phase avec les valeurs d'une banque citoyenne (proximité, accessibilité, simplicité) pour les financer à hauteur de 50 % de la somme nécessaire à leur réalisation.

** www.kisskissbankbank.com*

> Montpezat : l'ancienne boulangerie abrite désormais la maison communale

Lot-et-Garonne

À L'HEURE DE LA MUTUALISATION

La maison communale de Montpezat-d'Agenais, située en centre-bourg, a été inaugurée cet été. Elle regroupe différents services à la population.

DES PROJETS DE MUTUALISATION AU SALON DES ÉLUS LOCAUX

Au dernier Salon des élus locaux d'Aquitaine (SELAQ), les municipalités de Trémolat (24), Bégadan (33) et Bourran (47), notamment, ont reçu le prix de l'innovation pour des projets de polyvalence des services publics autour de leur agence postale communale.

Le nombre des habitants présents le jour de son inauguration montre l'engouement de la population pour ce regroupement de services en un lieu accessible à tous. L'acquisition d'un bâtiment (une ancienne boulangerie) a donné l'occasion à la municipalité de recentrer au cœur du bourg l'agence postale et la bibliothèque qui étaient mal situées. Elle a ajouté un lieu de détente, une petite zone enfance et même un point Internet. L'association L'outil en main, qui initie les jeunes aux travaux manuels, a rejoint la maison communale.

Les services mutualisés ont de l'avenir

« Cette initiative est appréciée par la population. Ce lieu est accessible à tous et devient un carrefour de la vie locale où l'agence postale et la partie ludique (bibliothèque, espace enfance…) répondent parfaitement aux objectifs », explique Alain Merly, conseiller général du canton de Prayssas.

Cette mutualisation répond à la demande d'exigence de qualité et de diversité des services des usagers, qui souhaitent trouver, en zone rurale ou en ville, une gamme étendue de services (commerces de proximité, services d'accueil pour la petite enfance, transport, services de santé…). Et si la mutualisation se présente comme une démarche vers une culture commune, c'est aussi un moyen de réduire la dépense : « Les services mutualisés sont une réponse pertinente aux différentes problématiques qui touchent la gouvernance des petites communes rurales. Au-delà du lien que génère la mutualisation, il y a l'amélioration de la qualité des services et les économies réalisées : en ces temps de restriction budgétaire cette discussion a son importance », précise Alain Merly. La « multi-activité » a donc de l'avenir, à l'instar des maisons des services publics qui se multiplient en Aquitaine. Une démarche qui s'inscrit de plus en plus dans un projet de territoire et de vie des habitants. En Aquitaine, il existe actuellement une douzaine d'opérations de mutualisation des services postaux avec au moins un autre service au public. •

Contact : Jacques Le Van Hong, délégué départemental du Groupe La Poste pour le Lot-et-Garonne, au 06 50 10 71 22.

Pyrénées-Atlantiques

MOBILITÉ DURABLE : SE DÉPLACER AUTREMENT

Quatre-vingts pourcents des conducteurs se rendent seuls à leur travail et 20 % des accidents des salariés se produisent en voiture sur le trajet domicile-travail. Pour la première fois, le 19 septembre, les chambres de commerce et d'industrie de Pau Béarn et de Bayonne Pays Basque ont organisé le Challenge de la mobilité. Un véritable défi lancé, à l'occasion de la Semaine européenne de la mobilité, à l'ensemble des établissements publics et privés des Pyrénées-Atlantiques. Destiné à tous les employeurs, il vise à promouvoir, de manière ludique, une mobilité durable de leurs salariés en les invitant à utiliser un autre moyen de déplacement que la voiture individuelle. Cette journée a été l'occasion de pratiquer du covoiturage pour certains, de connaître les lignes de bus pour d'autres ou de retrouver le chemin du travail plus bucolique, à pied.

> La journée a été l'occasion de pratiquer le covoiturage

Trente entreprises partenaires

La Poste, partenaire de l'opération, a participé à ce challenge, tout comme plus d'une trentaine d'entreprises du Béarn. Elle a aussi participé à la dotation des gagnants avec un lot de Prêt-à-Poster Lettre verte.
Engagé depuis longtemps dans la réduction des émissions de CO_2, Le Groupe La Poste encourage la mise en place de Plans de déplacements entreprise (PDE) et intègre des véhicules plus respectueux de l'environnement. 144 véhicules électriques postaux circulent actuellement sur les routes des Pyrénées-Atlantiques (quads, voitures ou vélos à assistance électrique). •

Dordogne

GARANTIR LA CONTINUITÉ DE SERVICE DU COURRIER

Nous n'avions jamais vu ça ! ». C'est le constat unanime des habitants du canton de Lanouaille après les violents orages qui ont frappé la Dordogne le week-end du 3 août. Le secteur d'Excideuil/Lanouaille a été le plus touché. La plate-forme de distribution du courrier de Preyssac n'a pas été épargnée. Chutes de grêlons, fortes rafales de vent, inondations, toiture et véhicules de distribution endommagés : les facteurs ont découvert un outil de travail inutilisable.
Pour garantir la continuité de service, dès le lundi 5 août, les facteurs, eux-mêmes touchés personnellement par les intempéries, ont assuré la distribution du courrier, triant le courrier à l'extérieur, à même le sol. L'intervention immédiate de Poste Immo, filiale immobilière du Groupe La Poste, dès le samedi, a permis de mener à bien les premières actions de sécurisation du site. Des bâches ont été posées sur le toit et les casiers des facteurs ont été déménagés dans l'imprimerie Reich à Lanouaille (4 km), prêtée pour l'occasion.
La Poste a mis tout en œuvre pour assurer la continuité de service, afin que ces perturbations affectent le moins possible l'ensemble de ses clients, particuliers comme entreprises. •

> Malgré un outil de travail endommagé, le courrier a été distribué

INSTANTANÉS

Nomination
LOT-ET-GARONNE
Régis Renty, directeur du Courrier Aquitaine Nord (33, 24, 47), est aussi délégué départemental du Groupe La Poste en Lot-et-Garonne. Il représente officiellement La Poste auprès de la Commission départementale de présence postale territoriale.

Nomination
PYRÉNÉES-ATLANTIQUES
Olivier Laurain, nouveau directeur du Courrier des Pays de l'Adour (64, 40, 65), est quant à lui délégué départemental du Groupe La Poste pour les Pyrénées-Atlantiques. Il représente également La Poste auprès de la commission départementale de présence postale territoriale.

INSTANTANÉS

Philatélie
MARIANNE

Le 16 juillet, à l'occasion de la sortie anticipée du timbre de la nouvelle Marianne, Phil@poste, l'imprimerie des timbres de Boulazac (24), a organisé une journée premier jour. Élus, philatélistes et clients sont venus nombreux pour découvrir le timbre.

Emploi
37 EN AQUITAINE

La Poste, engagée pour l'insertion professionnelle des jeunes, aura recruté 37 emplois d'avenir (facteurs, agents de relation client, agents de traitement colis) d'ici fin 2013 dans la région.

Adressage
CONVENTION

Le 28 septembre, Christian Mur, maire de Saint-Quentin-de-Baron (33) et conseiller général, a signé une convention de raccordement postal avec La Poste pour pérenniser le travail de dénomination et de numérotation des voies mené en 2013 entre la mairie et la plate-forme courrier de Saint-Germain-du-Puch.

Gironde

LEUR SUCCÈS EUROPÉEN REJAILLIT EN AQUITAINE

Sur un marché très porteur, loin d'avoir atteint sa maturité sur le Net, le site girondin Vapoclope.fr se développe à vitesse grand V.

> Les créateurs du site envisagent de le développer à l'international

Avec 4 000 visiteurs uniques par jour, le site marchand, est devenu en deux ans l'un des acteurs majeurs de la vente de cigarettes électroniques en France et en Europe. Pour garder le même niveau de fiabilité, de qualité et de rapidité, alors que leur activité se développe de manière fulgurante, cette entreprise de 15 salariés, basée à Canéjan (33), s'entoure de spécialistes. Elle assure un service client téléphonique pour répondre à toute question avant et après la vente et met en ligne des vidéos pédagogiques. Elle recrute désormais une personne par mois.
La Poste accompagne son développement en proposant son service de livraison des colis. « Travailler avec La Poste nous permet une réelle complémentarité de l'offre postale : nous imprimons les étiquettes sur le site Internet et nous envoyons nos produits dans des petits colis ou des enveloppes spécialement adaptées aux petits objets », explique Vincent Schultz, l'un des créateurs associés du site. Après avoir conquis Internet, ils envisagent maintenant d'ouvrir des boutiques physiques (la première à Bordeaux) et de se développer à l'international. •

Contact DOT Colis : Pierre-Antoine Vielfaure, ingénieur d'affaires Colis, au 06 78 79 11 71.

Landes

CONTRIBUER À RÉDUIRE LES INCIVILITÉS

Une part du fonds de péréquation postal est dédiée à aider les personnes vulnérables dans les bureaux de poste situés en ZUS. Témoignage de l'association partenaire de La Poste.

Depuis deux ans, le Mouvement contre le racisme et pour l'amitié entre les peuples (MRAP) des Landes intervient concrètement dans les bureaux de poste de Saint-Pierre-du-Mont et Mont-de-Marsan Saint-Jean-d'Août pour faciliter la communication et les opérations postales.
« Grâce à sa connaissance du tissu social local, Amina Bordes, salariée du MRAP, missionnée sur ce secteur, peut apporter toute l'analyse et les réponses nécessaires pour pallier les problématiques de langue et l'absence de prérequis sociologiques nécessaires à la bonne compréhension des procédures, explique Gérard Kerforn, président du MRAP 40. Certaines personnes ne savent pas remplir un chèque, d'autres ne savent pas écrire, y compris dans leur langue d'origine, il s'agit d'expliquer, de guider mais aussi de « sentir » les situations où les personnes sont désorientées. Cela contribue aussi à calmer les incivilités dues aux incompréhensions. La démarche de la Poste est novatrice, nous souhaiterions la mener aussi dans d'autres services publics ou privés, pour aider ces mêmes personnes, quels que soient leurs besoins. »
En trois ans, La Poste en Aquitaine aura consacré 1 929 747 euros pour améliorer l'accueil dans ses bureaux situés en ZUS et pour accompagner les populations défavorisées de ces quartiers. •

Contact : Éric Bordenave, délégué du Groupe La Poste pour les Landes, au 06 77 61 40 08.

Facteurs Services +

S'APPUYER SUR UN LIEN DE CONFIANCE

Facteurs Services+ Cohesio

En plus de la distribution du courrier, les facteurs assurent désormais, notamment pour le compte des collectivités locales, des services de proximité et de soutien aux personnes isolées et en situation de fragilité. Une contribution originale à la continuité du lien social.

Veiller sur les personnes isolées et en situation de fragilité est une préoccupation à part entière au sein des collectivités locales. Pour les aider dans cette mission, Le Groupe La Poste leur simplifie la vie en leur offrant de s'appuyer sur le capital-confiance de ses facteurs. Présents 6 j/7 sur l'ensemble du territoire, figures quotidiennes et familières connues de tous, les facteurs sont en effet bien placés pour entrer en relation avec les personnes vulnérables, isolées ou à mobilité réduite. Le Groupe La Poste propose ainsi aux collectivités locales Facteurs Services +, une offre originale de services assurés à domicile par les facteurs. Un atout pour les collectivités qui utilisent ces services, comme pour les citoyens qui en bénéficient.

Cinq solutions pour les plus vulnérables

Grâce à Facteurs Services +, les mairies et centres d'action sociale peuvent faire visiter régulièrement les personnes identifiées pour rompre leur isolement (service Cohesio). Les bibliothèques et médiathèques peuvent faire porter à leur domicile des livres, magazines, CD ou DVD (service Porteo). Ce service est également adapté aux pharmacies pour le portage de médicaments. Avec Releveo, les opérateurs de gaz, eau ou électricité procèdent quant à eux à des relevés de consommation. Et avec Facileo, ils font intervenir le facteur pour aider l'abonné à lire un contrat et recueillir sa signature. Enfin, le service Equipeo permet d'installer à domicile boîtiers de téléassistance ou décodeurs TV. Autant de solutions simples pour aller au-devant des plus vulnérables avec un service de qualité, pratique et réconfortant. •

Une offre originale de services assurés à domicile.

LE SERVICE COHESIO POUR LES PERSONNES ISOLÉES

L'offre Cohesio fait partie du bouquet de services de proximité réalisés par le facteur. En visitant régulièrement les personnes âgées à leur domicile, les facteurs réaffirment leur rôle de lien social, au service de l'intérêt général. À Saint-Médard-en-Jalles, Arlette P., 86 ans, bénéficiaire de ce service, reçoit la visite de son facteur deux fois par semaine. C'est sa caisse de retraite et de prévoyance qui lui a proposé ces visites assurées par le facteur dans le cadre de ses prestations : « Quand on m'a proposé ce service, j'ai de suite dit oui, car j'ai pensé qu'il fallait l'encourager. Je suis de la campagne et je pense à tout le bénéfice que ces visites peuvent apporter aux personnes isolées. »
Contact : André Heredia, manager développeur Aquitaine Nord, au 05 57 92 98 51.

LE SENS DU DIALOGUE

Jeanine Domat a nourri sa vie professionnelle au sein de La Poste d'écoute et de pédagogie. Des qualités essentielles pour assurer aujourd'hui son mandat de maire où elle s'investit à 100 % depuis 2008.

Pont-sur-Yonne, près de Sens, évoque l'ouvrage d'art enjambant, depuis Louis XIV, cet affluent de la Seine et auquel ce dynamique département bourguignon doit son nom. Jeanine Domat, mariée jeune et entrée à La Poste comme auxiliaire d'accueil, est attachée à sa ville. Si sa titularisation, en 1978, lui offre la possibilité d'aller à Paris, elle opte vite pour un poste de brigadière pour rester près de ses enfants et d'un mari artisan dont elle gère la comptabilité. Coup de chance, pour cette fonction volante elle est rattachée au bureau de Pont-sur-Yonne. Pendant 15 ans, elle va suivre le déploiement de l'informatique des bureaux de poste icaunais, 15 années de déplacements dévolus à la pédagogie pour accompagner ces évolutions technologiques.

MUTATIONS ET SERVICES

Les mutations, Jeanine Domat connaît bien. Cette année, sa communauté de communes a inauguré un relais de service public, pour préserver l'accès des populations environnantes aux organismes sociaux, aux services de première nécessité, à l'informatique… D'autres nécessités s'imposent : « Avant, le facteur rendait des services naturellement. Pour maintenir cette relation, ces services sont devenus marchands… ». Mais ses soucis sont ailleurs : après sa retraite, en 2003, Jeanine Domat fut invitée à rejoindre l'équipe municipale de Pont-sur-Yonne. Un décès brutal l'amènera à remplacer le maire. Intérimaire, puis candidate aux élections suivantes, elle porte les projets de son prédécesseur : la restauration de l'église Notre-Dame, classée, est urgente. Il faut aussi aménager un bassin d'orage près des ruines du vieux pont. Des chantiers où pugnacité et force de conviction sont de mise. Si elle peut s'appuyer sur son équipe municipale, son expérience à La Poste compte : « J'ai été formée à l'accueil et à l'écoute. À La Poste on prête serment, pour le respect de la vie des gens et appliquer scrupuleusement une réglementation. Tout ce que j'y ai appris est essentiel pour répondre à mes administrés car, vous savez, ils sont exigeants et je suis une femme… Il faut savoir rester calme ! »

BIO EXPRESS

- **1966 :** Entre à La Poste comme auxiliaire de guichet
- **1978 :** Titularisée à Pont-sur-Yonne
- **1982 :** Détachée comme brigadière
- **1998 :** Receveuse à Courlon-sur-Yonne
- **2003 :** Retraitée
- **2005 :** Entre au conseil municipal
- **2008 :** Élue maire de Pont-sur-Yonne. Vice-présidente de sa communauté de communes, chargée des affaires sociales

[Jeanine Domat, maire de Pont-sur-Yonne]